香港申诉专员年报撮要

第 十 八 期 • 二 零 零 六 年 六 月

2006

我们的工作表现

处理查询及投诉

在本年度内，本署共接到14,633宗查询及4,266宗投诉，其中大部分是经邮递寄来的，但以电子邮件投诉已日趋普遍。

图表 1

投诉方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
亲临本署	425	324	396	231
书面－				
投诉表格	1,270	722	934	613
信件（邮寄）	682	1,634	1,599	1,303
传真	978	972	615	865
电子邮件	613	742	821	902
电话	414	267	289	354
合计	**4,382**	**4,661**	**4,654**	**4,266**

投诉的主要原因

最常指称引发投诉的四大原因是：

- 出错、决定或意见错误；
- 不按程序办事、延误；
- 办事疏忽、有缺失遗漏；以及
- 监管不力。

图表 2

投诉个案的性质

房屋署和食物及环境卫生署仍是有最多人投诉的两个部门。鉴于他们提供的服务范围广泛，与民生息息相关，这点其实不难理解。

查讯的结果

本署以全面调查、初步查询及调解方式终结的投诉个案共计1,825宗。在55宗全面调查的个案中，有13宗投诉成立，14宗部分成立，本署为此提出了共56项建议；至于经初步查讯后终结的个案，我们曾就269宗投诉要求所涉机构采取补救措施。

直接调查

本署完成了四项主动进行的直接调查（提出共54项建议）及六项直查审研工作。截至本年度结束时，有三项直接调查仍在进行。

图表 3

2005/06 年度完成的直接调查报告

日期	调查事项
2005 年 4 月 1 日	政府當局管理街市檔位競投的情況
2005 年 8 月 30 日	房屋署監督物業管理服務公司的情況
2006 年 1 月 17 日	法律援助署監察外判個案的安排
2006 年 3 月 31 日	醫療收費減免機制

服务承诺

本署致力履行服务承诺。在处理查询及安排团体参观和讲座方面，我们都能在承诺的时间内全部完成。至于处理投诉方面，我们亦努力工作，使97%属于申诉专员职权范围内的个案在六个月内完成。

我们检讨了服务承诺，以便更切实地反映工作表现。自下年度开始，我们将在投诉人提供表面证据，并同意本署向被投诉机构索取及披露其个人资料的当日起，计算处理投诉个案的时间。

我们如何改善公共行政

提高公共行政的质素

我们在完成直接调查及与投诉个案有关的调查后，通常都会提出建议和意见，目的是协助公营机构改善行政，提高服务质素， 94.5% 的建议已获有关机构接纳和落实。

建议的改善措施主要分六大类：

- 制定清晰指引和标准，使运作更有效
- 改进跨部门的协调安排
- 改善处理市民查询／投诉的措施
- 为职员提供培训
- 改善服务的措施
- 为市民提供更清晰的资料

处理行政体制上的问题

本署在处理个别投诉的过程中，不时会发现同样的情况或持续出现的问题，显示政府当局需要更全面地检讨现有的制度、程序和处事方式。以下是其中一些例子：

渗水问题：本署一直有评论这个常见的问题，政府已于二零零四年十二月成立了一个联合办事处负责处理此问题。我们注意到，这项试验计划将分阶段逐步扩展到全港各区。

外判服务：愈来愈多政府部门把服务外判，相关的投诉亦大幅增加。本署曾就房屋署监督物业服务公司的情况主动展开直接调查，所作的结论是：房屋署对其提供的服务有最终的责任，在监督外判管理公司的表现时，应采取较坚决和更积极主动的态度。

协调不足：这情况常见于有关街道管理、土地行政及在公众地方造成滋扰的投诉。本署认为，各部门处事时必须采取较宏观的态度：不管涉及多少个部门，市民仍只视政府为一个整体，并期望「政府当局」为公众利益采取迅速的行动。

执法迟疑不决：某些执法部门仍抱着这种心态，实在很要不得。这样只会延长投诉人的苦恼和困扰，甚至助长违例者不尊重政府当局，漠视法纪。

原则性问题：本署曾经处理数宗个案，当中所涉机构似乎未能坚守原则，他们只是因为有人投诉，又或投诉人固执己见而改变决定。部门或机构不时认真检讨其程序和处事方式，固然值得赞赏，但他们绝不应在背弃原则或毫无理据的情况下，对投诉人俯首屈从，或向压力低头。

检讨职权范围

我们继续进行这项工作，包括研究可否把更多机构纳入本署职权范围之内；放宽对本署调查权力的某些限制；以及解决本署人员在执行职务时遇到的某些困难或不明朗之处。

人权考虑

由于本署属于传统的申诉专员机构，推广人权并非本署明文规定的职能，但本署透过监察政府部门及公营机构，实际上保障了市民根据适用于香港的国际条约可享有的权利。在检讨本署的职权范围时，我们将会研究申诉专员可否在保障人权方面，担当更为积极主动的角色。

本署面对的困难

覆检个案

投诉人假如对我们的调查结果或结论不满，可要求本署覆检其个案。在本年度，我们接到共 361 宗覆检个案的要求（上年度有335宗），并修订了对13宗个案的决定，而上年度则为六宗。

固执己见的投诉人

有些投诉人虽经我们再三解释，仍会不断要求本署覆检其个案，却又未能提出新的资料或证据。为善用人力及资源，本署印制了一张简短的认收卡，以回应这些投诉人要求再次覆检个案的来信，并重申本署先前的答覆及所作的结论。此外，为应付一些无休止地来电、来信或发电邮的投诉人，申诉专员已委派了数名职员专责回覆。

投诉人申请司法覆核

法例规定，申诉专员的决定是最终决定。不过，专员的决定受法院司法覆核程序的监察。在上年度，有一位投诉人就其个案申请司法覆核，高等法院其后下令本署就新的投诉点展开调查。本署在二零零五年二月完成全面调查，结论是这宗投诉不成立。在本年度，投诉人再申请司法覆核，但高等法院拒绝其申请；他继续上诉，可是亦被上诉庭驳回。

向所涉机构索取资料

大部分机构都尽可能应本署的要求在限期前提供资料，然而，有个别机构只在本署提出仔细和针对性的问题时，才肯提供一些仍需要整理的相关资料。

我们如何管理内务

二零零五年十月二十四日，我们与政府当局签订「行政安排备忘录」，订定基本的原则：申诉专员拥有管理及财务上的自主权。备忘录并且确认本署完全独立的地位。

在人手编制方面，我们的主要目标仍然是加强调查人员的归属感，为本署的调查队伍确立稳固的根基。为此，我们开设了「助理申诉主任」的新职级，作为现职申诉助理晋升为申诉主任的阶梯。

我们如何对外推广

我们透过多元化的宣传推广活动，以及不同形式的公众教育，提高市民对本署服务的认识和支持。我们亦继续举办巡回展览，安排外展讲座、座谈会、工作坊等，并接待到访本署的人士。

在本年度，申诉专员嘉许奖的得奖部门是屋宇署（大奖）、香港房屋协会及税务局。此外，有21位公职人员亦获奖，他们抱着积极的专业态度处理投诉，为客户提供优质服务，值得本署嘉许。

为加强与政府部门之间的了解，申诉专员已开始与各部门的首长级人员会面，就普遍性的问题及共同关注的事项进行交流。二零零六年二月，申诉专员首先到地政总署与首长级人

员会面，这次交流非常有意义，稍后将陆续与其他部门安排类似的会面。

二零零五年七月，我们到内地与中国监察学会进行一星期的交流访问，先后在北京、吉林和黑龙江与当地负责监察工作的人员座谈，就监察公共行政的制度与方法交流心得和体验。

在国际交流方面，我们在二零零五年十一月底主办了第九届亚洲申诉专员协会会议。来自 25 个国家和地区的逾 90 位代表专程到来，大家就共同关注的问题交换意见及交流经验，不但增进了友谊，更可以借鉴世界各地申诉专员的经验，进一步改善和发展本港的制度。我们亦藉此机会展示香港是一个充满动感及具高效率的都会。

图表 4

第九届亚洲申诉专员协会会议

图表 5

个案数字

	报告年度 #				
	2001/02 (10$\frac{1}{2}$ 月)	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
(A) 接到的查询	**12,900**	**14,298**	**12,552**	**11,742**	**14,633**
(B) 接到的投诉	**3,736**	**4,382**	**4,661**	**4,654**	**4,266**
(C) 由上年度转入的投诉	**814**	**760**	**772**	**1,088**	**719**
(D) 须处理的投诉 = (B) + (C)	**4,550**	**5,142**	**5,433**	**5,742**	**4,985**
(E) 已处理并终结的投诉	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**	**4,309**
初步查讯后终结的投诉	**1,567**	**2,172**	**1,834**	**1,873**	**1,758**
— 转介被投诉部门／机构回覆后终结（「现处计划」）	353	176	203	209	185
— 提供协助／作出澄清后终结	1,214	1,996	1,631	1,664	1,573
全面调查后终结的投诉	**331**	**124**	**284**	**125**	**55**
— 投诉已撤回／中止调查	6	2	6	0	2
— 成立	18	15	14	31	13
— 部分成立	263	39	24	46	14
— 不成立	42	68	236	45	26
— 未能就投诉是否成立作出定论	2	0	1	0	0
— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	-	-	3	3	0
调解后终结的投诉	**19**	**6**	**7**	**6**	**12**
评审后决定无须调查的投诉	**1,563**	**1,729**	**1,892**	**1,948**	**1,113**
— 受条文所限不得调查	685	971	1,259	1,132	351
— 不在本署职权范围内	878	758	633	816	762
不予跟进的投诉	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,371**
— 中止调查	310	339	328	1,071	137
— 投诉已撤回					147
— 不予继续处理 @	-	-	-	-	1,087
(F) 已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)	**83%**	**85%**	**80%**	**88%**	**86%**
(G) 转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)	**760**	**772**	**1,088**	**719**	**676**
(H) 已完成的直接调查数目	**4**	**6**	**5**	**5**	**4**
(I) 已拟备的直查审研报告数目	**0**	**1**	**5**	**6**	**6**

\# 报告年度所涵盖的日期
01/02:16.5.01 - 31.3.02　02/03:1.4.02 - 31.3.03　03/04:1.4.03 - 31.3.04　04/05:1.4.04 - 31.3.05　05/06:1.4.05 - 31.3.06
自 2001/02 年度起，本署报告年度的结算日期改为 3 月 31 日，以配合财政年度的结算日期。

@ 包括「有可能成为正式投诉的个案」。